



Entre progrès et dérives : l'accompagnement dans les pratiques sociales

par Laurent Barbe – Consultant Cabinet conseil COPAS- Lille

Direction de l'Action Sociale de la Ville de Strasbourg

Conférence du 16 juin 2005

Préambule

Ce thème de « l'accompagnement » dans les pratiques sociales me paraît intéressant à plusieurs titres. En premier lieu, il est transversal à des secteurs très divers qui par bien des aspects constituent des « tribus » aux langages et préoccupations qui se présentent comme hétérogènes. Or, toutes sont concernées par le thème : l'action sociale, la protection de l'enfance, l'hébergement, l'insertion, l'Insertion par l'Activité Economique, etc. Il est également intéressant par le défi qu'il impose de penser un sujet vraiment patateïde, selon l'expression d'un de mes collègues, pour décrire le manque de contours solides de la notion¹.

La réflexion que je vais proposer est en tension entre deux postures. La première est celle d'un observateur et analyste de l'évolution de différentes formes d'intervention sociale. La seconde est celle d'un acteur engagé s'interrogeant sur ce qu'il y a à abandonner ou au contraire à soutenir tant dans la pensée que dans les pratiques d'intervention.

Le sujet m'intéresse depuis longtemps et est au cœur de nombre d'actions que mes collègues et moi avons menées ces dernières années. Nous avons ainsi travaillé en 95 pour l'Uniopss qui se questionnait sur une thématique émergente dans un contexte de réinvestissement des questions sociales par de nombreux acteurs notamment issus de la société civile². Car il faut se rappeler que la notion a d'abord été portée par des associations issues de la solidarité « civile³ » ayant investi le champ, notamment dans le cadre du RMI qui ouvrait la possibilité de démarches d'accompagnement menées par des non professionnels du travail social.

À l'époque, certains professionnels argumentaient qu'il ne s'agissait que d'une thématique « à la mode » recouvrant d'un vernis moderniste des pratiques qui aurait toujours existé. Et je me suis souvent posé la question de savoir s'il en était ainsi. Aujourd'hui, avec le recul, je suis convaincu du contraire.

Ainsi, ce que je vais décrire est le succès incontestable de la notion d'accompagnement, qui est presque devenue synonyme d'intervention sociale, ce qui ne doit pas masquer à quel point elle recouvre une grande variété de pratiques, et est porteuse d'ambiguïtés et de limites tout aussi évidentes.

¹ Jean-Bernard Dumortier « Peut-on modéliser les pratiques patateïdes ? » - Revue Copas N°8

² Un livre retrace ce travail. « Accompagnement social et insertion » - SYROS 1995. Collection Uniopss

³ par opposition à l'action menée dans un cadre professionnel par les travailleurs sociaux

Au-delà de la description, mon analyse tient en deux points clés que je vais essayer de soutenir et développer :

- Le premier est que la notion est contemporaine d'une évolution irréversible des conceptions de l'intervention sociale dont il faut prendre la mesure. Elle me semble constituer une figure congruente avec l'évolution vers ce qu'un auteur comme Marcel Gauchet appelle l'émergence de l'individu contemporain se traduisant par une évolution majeure des relations entre individus/institutions/ collectivité...
- Le second est qu'une éthique conséquente de l'accompagnement (pour que celui-ci soit porteur de progrès effectifs) suppose une vision élargie des relations entre usagers et structures de l'intervention sociale, dont je présenterai une modélisation possible.

1- Un succès et une expansion

Que la notion d'accompagnement soit devenue une référence « incontournable » comme on dit dans l'intervention sociale est peu discutable.

Ainsi quand mes collègues ont cherché à inventorier pour la DGAS⁴ ce qui était dit concernant l'accompagnement, elles ont constaté que le thème traversait tous les secteurs d'intervention et qu'il s'incarnait dans un grand nombre de dispositifs et de mesures. La préoccupation de la DGAS pouvait être résumée comme suit : tout le monde parle et revendique l'accompagnement. Peut on y voir plus clair sur les éventuels chevauchements et contenus de la notion ?

Sans aucune exhaustivité, le tableau qui suit en présente quelques uns.

Les domaines	Les dispositifs et mesures
Service action sociale départementale, PMI, ASE REAAP CCAS Missions locales et PAIO Equipes mobiles, accueil de jour Hébergement d'urgence CHRS, CAVA, résidences sociales SPIP, accueil des victimes Insertion par l'activité économique	RMI ASI FAJ TRACE ASLL TPSA - TPSE PAP-ND PADE PLIE CIVIS Parrainage ...

Ajoutons que, selon les domaines et types d'intervenants, le terme d'accompagnement apparaissait seul ou corrélé à des qualificatifs variés précisant leur champ d'application : social, professionnel, socio-professionnel, formatif, éducatif, humain...

Pour résumer le succès de la notion, on peut enfin noter que ne se crée plus de dispositif sans que la notion d'accompagnement ne soit évoquée, centralement ou comme adjuvant de l'intervention centrale.

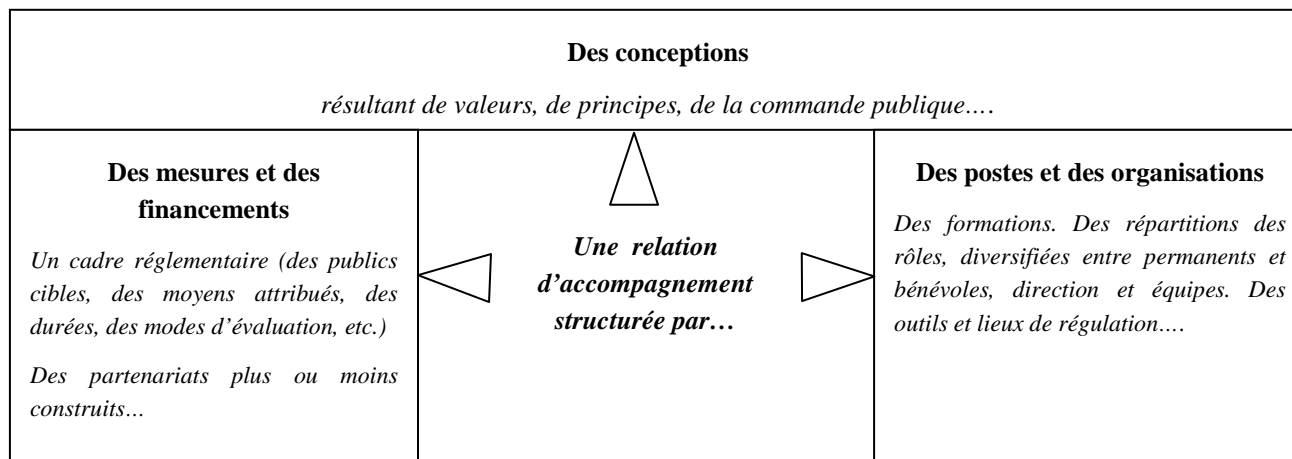
J'ai pu constater à quel point il devenait un socle identitaire récemment, en entendant des équipes d'une association de prévention spécialisée s'interroger sur l'appellation générique d'éducateurs, en refusant ce qu'elle présente d'asymétrique dans la relation...pour revendiquer une posture d'accompagnement. Cet exemple ne parlera pas à tout le monde, mais comme dit la chanson « pour moi ça veut dire beaucoup ».

⁴ Mireille Berbesson, Binh Dô-Coulot-travail disponible sur le site de COPAS

2- ...de pratiques très diversifiées

Mais bien évidemment, le succès d'une notion floue (d'un concept éponge) de ce type ne va pas sans ambiguïtés et son usage commun ne signifie en rien l'unité des pratiques ainsi désignées, y compris parfois au sein d'un même secteur d'intervention.

Un schéma permet de comprendre ce qui structure ces différences.



Ainsi la relation entre accompagnateur et accompagné est tributaire de ces dimensions (parfois peu visibles pour ceux qui survalorisent l'aspect relationnel de l'accompagnement) et qui déterminent :

- **le périmètre de l'accompagnement.** Parfois défini comme limité à certaines questions précises (les difficultés administratives, le parcours professionnel...) parfois élargi à toute une dimension existentielle (écouter la souffrance, etc)
- **sa temporalité,** parfois réduite à la stricte durée de la mesure de financement, parfois pouvant être très longue dans le temps (notamment dans les structures solidaires)
- **l'existence (ou non) d'une contractualisation formelle**
- **le degré de contrainte ou de liberté** qui existera dans la relation et donc le « style relationnel » qui dominera
- **le sens** enfin qui est donné par les acteurs à cette relation, déterminant les moments ou situations où elle est considérée comme positive ou au contraire vécue comme un échec.

Si j'insiste sur le thème de la liberté et de la contrainte qui me paraît central, c'est que la thématique de l'accompagnement s'est fortement développée dans des dispositifs comme contre-partie obligatoire de la prestation centrale. C'est ainsi le cas du RMI, même si c'est avec un fonctionnement particulier (c'est censé être obligatoire mais le taux de contractualisation dépasse rarement les 30 % d'allocataires avec un contrat) et des pratiques très diversifiées. C'est aussi le cas d'une mesure comme l'ASLL⁵ dans lequel on a pu observer les pratiques les plus dépendantes de l'objectif initial du dispositif avec ce que cela peut avoir de limitatif et de normatif (en l'occurrence que les locataires paient leur loyer, qu'ils ne posent pas de problèmes au voisinage et que les bailleurs soient rassurés).

Pour conclure, l'observation des pratiques resituées dans leur cadre d'exercice, témoigne de leur grande variabilité sur toutes ces dimensions pourtant essentielles pour décrire le système relationnel que constitue l'accompagnement.

⁵ *Accompagnement Social lié au Logement. Mesure financée par le FSL en contrepartie d'une aide (soit financière soit correspondant à la possibilité même d'obtenir un logement)*

3- Une notion « moderne »

Ceci étant posé, comment s'expliquer l'extension massive d'une telle notion - floue, masquant des pratiques plus ou moins normatives - plus ou moins inventives - et donc ne disant pas grand chose des pratiques sociales réelles qu'elle englobe ?

L'effet de mode ne paraît pas une idée très convaincante, car les modes dans notre secteur ne durent pas 10 ans.

Dans notre premier travail pour l'Uniopss, nous avons posé l'hypothèse que la notion permettait le métissage et l'élaboration de compromis entre deux mondes confrontés à une obligation de coopération : celui des intervenants sociaux professionnels et celui du monde solidaire ayant réinvesti à partir des années 80 la question sociale. Avec le recul, cette lecture paraît juste mais datée. Mais surtout, elle est trop circonscrite au champ social alors que l'on assiste à une explosion tous azimuts d'une notion relativement proche : le « coaching », porteuse de significations attirant notre attention sur des phénomènes bien plus larges.

Prenons ainsi la définition du coaching qu'une association professionnelle met en exergue sur son site : *"Le coaching est l'accompagnement de personnes ou d'équipes pour le développement de leurs potentiels et de leurs savoir-faire dans le cadre d'objectifs professionnels"*.

Deux remarques :

- cette définition n'est pas loin du tout de ce qu'on pourrait dire dans le secteur social et on pourrait pratiquement la recopier telle quelle pour la faire signer par les acteurs sociaux
- le coaching connaît une extension qui va au-delà du domaine professionnel et il porte également sur des thèmes plus personnels.

Souvent, on traite ces phénomènes avec un peu de mépris et de condescendance. Je crois que c'est une erreur et que la méfiance légitime que l'on peut avoir par rapport à certaines pratiques de ce type ne doit pas amener à ignorer à quels processus profonds répond leur émergence.

J'en viens donc au cœur de mon hypothèse qui est que l'accompagnement constitue une figure relationnelle congruente avec une évolution majeure que j'ai particulièrement trouvé développée chez un auteur comme Marcel Gauchet, mais qui est également travaillée par nombre d'auteurs.

Je ne voudrais surtout pas faire un cours de sociologie générale ce qui serait hors de mes compétences mais vous dire ce que j'ai retenu et qui me semble très éclairant quant aux questions que je me posais.

Ainsi, quand on examine la notion d'accompagnement et qu'on cherche à comprendre ce qu'elle amène par rapport à d'autres termes pouvant aussi décrire ce qu'on fait (on soutient les gens, on les forme, on les encadre, on les protège, on les admoneste, on les aide ou non, on les suit, on les héberge, on les pousse à faire des projets...), trois éléments majeurs me semblent ressortir que l'on peut mettre en parallèle avec certains traits de la modernité (tels qu'évoqués par Marcel Gauchet).

L'accompagnement : quelques éléments clé	Eléments de la modernité
L'accompagnement décrit le chemin plus que le but	Incertitude du futur
Les buts sont négociés et évolutifs	Personnalisation des adhésions
On s'appuie sur l'intériorité et recherche la mobilisation personnelle	Evitement des conflits et déclin de la figure d'autorité Emergence de la figure d'un sujet individuel

Sans revenir sur les éléments liés à l'accompagnement, on peut en revanche approfondir un peu les constats décrivant l'évolution sociétale que nous vivons.

L'incertitude du futur.

L'époque, il est banal de le souligner, est largement privée des grands récits qui ont structuré les époques précédentes (le progrès, la révolution...) et surtout nombre des cadres majeurs de l'intégration sociale ne

fonctionnent plus. Rappelons nous le travail de François Dubet sur le déclin du monde ouvrier menant à « la galère » et celui d'Yves Barel sur les évolutions liées à la fin du travail comme « Grand Intégrateur ». Ce qui est typique de l'époque est à l'évidence la plus grande variabilité et instabilité des parcours et trajectoires personnelles. Dont les exclus sont certes les grandes victimes, mais qui affecte plus largement toutes les catégories de la population à travers :

- les mécanismes d'évolution du monde économique et professionnel (fin du modèle de l'emploi à vie qui était encore dominant il y a une génération – généralisation et extension du chômage et de la précarité...)
- la diversification des formes familiales connaissant des évolutions tout à fait originales

Comme le souligne Kauffmann⁶, il existe un « espace mouvant de trajectoires sociales contrastant avec les places stabilisées qui définissaient l'identité de l'homo hiérarchicus ». Ainsi, l'intervention sociale a longtemps pu être décrite comme aide à l'intégration d'un « droit commun » qui ne cesse de se dérober. Or, cette notion ne constitue plus le seul référent des politiques publiques qui ont également développé et renouvelé une visée protectrice et stabilisatrice⁷ des personnes les plus fragilisées par l'évolution sociale (ex : la CMU complément de la couverture maladie...).

La personnalisation des adhésions

Par ce trait, Marcel Gauchet⁸ souligne l'exigence croissante du sujet moderne, contre les obligations venant de l'extérieur, d'être soi-même dans les entreprises qu'il veut mener selon son libre vouloir et en connaissance de cause. Elle se traduit dans de nombreuses sphères (le mariage d'amour, la famille comme lieu de l'épanouissement personnel...) mais aussi celle de nombreux engagements extérieurs (multiplicité des lieux et formes d'engagement *et* de reprise de soi). Ai-je besoin de souligner à quel point la question de l'adhésion est au cœur des pratiques d'accompagnement ?

L'évitement des conflits et le déclin de la figure d'autorité

Comme le souligne Gauchet, « nous assistons à l'émergence d'un modèle général des conduites à base d'évitement de la confrontation, que ce soit par la négociation ou que ce soit par le contournement⁹ ». Ainsi, aujourd'hui le conflit n'est plus supporté dans les échanges sociaux. Il n'est plus perçu comme une dynamique et encore moins comme une ressource, mais plutôt comme un dysfonctionnement à faire cesser.

De même, l'autoritarisme ou plutôt le mode autoritaire de relation n'a plus le vent en poupe. Et les injonctions faites aux nouveaux parents de se ressaisir de leur autorité ne signifient en rien que nous l'accepterions telle qu'elle existait au début du siècle. Le malheureux père qui les prendrait au pied de la lettre prendrait immédiatement le risque...du divorce, d'une mesure d'AEMO, voire du placement de son enfant assorti d'une plainte.

Cela ne veut bien sûr pas dire qu'il n'y aie pas une forte normativité sociale qui continue à s'exercer. Mais elle est plus diffuse, plus insidieuse, moins globale, plus différenciée dans les multiples univers sociaux dans lesquels nous évoluons.

La figure émergente d'un sujet individuel

Nous en venons à l'hypothèse centrale que pose Marcel Gauchet et qui concerne¹⁰ « la mise en place d'un nouveau régime du rapport à soi et du rapport social, de l'identité personnelle et de l'identité collective » constitutif d'une nouveauté anthropologique absolue ayant des conséquences sociales mais aussi plus profondément sur l'identité des êtres ». Pour lui, il existe ainsi un mouvement très profond, amenant à inverser le principe traditionnel dans lequel des individus émergeaient (douloureusement) de la prégnance d'un ensemble sociétal pour une construction dans laquelle c'est la différenciation et la singularité qui est posée comme première, l'intégration de « la société » ne se faisant que de manière progressive, en quelque sorte seconde.

⁶ *Le débat. Dossier « une sociologie de l'individu est-elle possible ? » Gallimard n°119. Mars-avril 2 002*

⁷ *et des outils....*

⁸ *Marcel Gauchet. Essai de psychologie contemporaine in La démocratie contre elle- Gallimard 2002*

¹⁰ *idem note 8*

Ce phénomène résulte selon lui de :

- de l'histoire politique d'un droit des individus qui n'a cessé de se développer (la loi 2002-2 en constituant une étape pour le secteur) mais on pourrait en donner de multiples exemples¹¹
- d'une histoire sociale de l'érosion des liens des appartenances et dépendances communautaires
- de la désinstitutionnalisation de la famille. Signifiant qu'elle cesse d'être une institution et donc un lieu d'intériorisation immédiate des normes et règles pour devenir dans la conscience moderne un « espace de réussite et d'épanouissement de la vie personnelle »...

On peut bien sûr discuter et approfondir chacun de ces points. Je ne cesse, en tout cas, d'être frappé par la pertinence du propos qui éclaire de manière tout à fait singulière (et non moralisante) nombre de phénomènes auxquels nous sommes confrontés dans l'action sociale, notamment avec les publics jeunes.

Tout cela ne signifie en rien le chaos, ni que tout irait vers du pire, comme le soupirent nombre de pensées discrètement et finalement réactionnaires. Mais plutôt comme le souligne Kauffmann¹², qu'existe un nouveau pivot de réorganisation qu'est l'individu contemporain ayant à faire face à l'obligation de construire à son niveau une identité cohérente à l'intersection des multiples cercles sociaux auquel il appartient. Résultant du processus constant de division et spécialisation des activités sociales.

Repérer comme le font d'autres auteurs à juste titre la « fatigue » ou la dépression¹³ qui en résultent, ainsi que les risques de culpabilisation du sujet ne change rien, me semble-t-il, à l'aspect inéluctable de ce mouvement pourtant chargé de paradoxe (puisque bien évidemment l'individu n'existe pas en dehors de ce collectif qu'il peine aujourd'hui à percevoir).

Je m'arrêterai là sur ces points qui mériteraient tous d'être approfondis. Je me contenterai de souligner que ces caractéristiques rendent bien compte du succès relativement irréversible de la notion d'accompagnement qui permet de tenir en même temps nombre de ces aspects typiques de notre évolution collective. Mais elle porte aussi, de ce fait, toutes les ambivalences, ambiguïtés et impuissances qui sont celles de l'époque.

4- Ambiguïtés et limites

Les limites de l'accompagnement dans les pratiques sociales sont bien connues. Citons-en les principales formes :

- la multiplication des accompagnements auxquels les personnes en difficulté sont confrontées, venant mettre en cause l'insistance idéale sur le relationnel, l'appui sur l'intime...pour entrer dans les jeux d'acteurs, le dévoilement répété et généralisé. Et souvent le retrait de l'acteur, sa fuite, parfois son entrée dans l'errance ;
- la normativité souvent euphémisée mais qui reste à l'œuvre dans nombre de dispositifs souhaitant surtout obtenir l'adhésion aux choix existants pour « le bien des personnes » ou pour des contraintes qu'on n'ose plus assumer de manière frontale ;
- le risque de culpabilisation - toujours présent - de personnes pas assez « motivées » pour réussir et sur qui on pourrait faire porter l'échec de l'accompagnement ;
- le risque, enfin, de voir se mettre en place une pression en cascade (du financeur à l'organisme, de l'organisme à l'accompagnateur, de l'accompagnateur à l'accompagné...) insuffisamment débattue et faisant l'objet d'arrangements « à la marge » et reposant fortement sur les acteurs de terrain.

Enfin, dans le domaine social, et même si l'expression est cruelle, le risque existe aussi que l'accompagnement ne se transforme en « protocole compassionnel ». Garantissant une écoute personnalisée à défaut d'une stabilisation des situations sociales, en permanence érodées par des mécanismes de précarisation.

¹¹ Exemple très récent « Le comité d'éthique confirme le droit du patient à arrêter les soins ou à les refuser, contre l'avis des médecins et au risque de précipiter sa mort » Libération du 9/06/2005

¹² Jean Claude Kauffmann. *L'expression de soi. Le débat.* n°116- Mars avril 2002.

¹³ Alain Ehrenberg *La fatigue d'être soi. Dépression et société.* Odile Jacob 1998

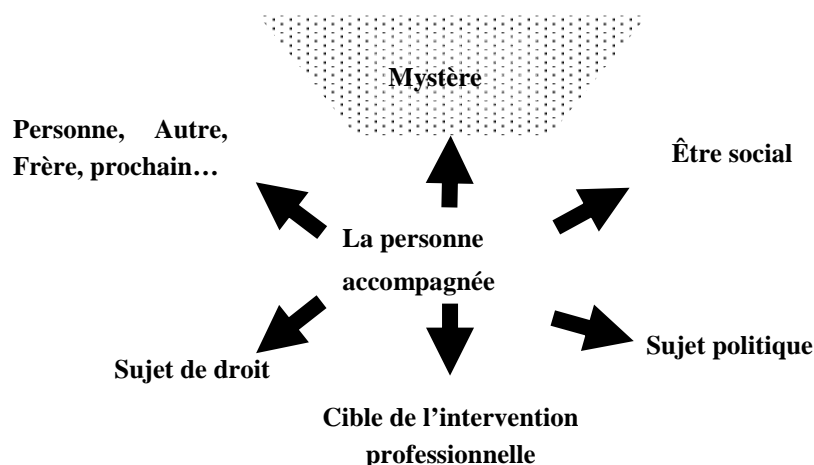
5- Eléments pour une réflexion éthique

Les pratiques d'accompagnement ont besoin d'une réflexion qui ne soit pas que technique mais aussi éthique. Se situant au cœur des échanges que les individus peuvent nouer avec la collectivité, elles mettent en jeu des éléments importants notamment concernant les équilibres de vie et les articulations faites par chacun entre les différentes sphères de son identité (exemple des exigences de mobilité par rapport aux chômeurs, des tensions entre équilibre personnel, familial et exigences du travail, etc).

La figure de l'accompagnement est ainsi importante quand elle rappelle que les personnes accompagnées ne se réduisent pas aux difficultés qu'elles connaissent, ou posent à la collectivité. Elles ne sont pas que des problèmes pour lesquels on cherche une solution ou une « bonne case ». Elles sont aussi des personnes et des citoyens, dont on doit solliciter la capacité, à changer certes, mais aussi à débattre les choix également contraints et restreints qui peuvent leur être proposés.

Elle est ainsi utile quand elle permet de résister à la tentation toujours présente d'unilatéralité du point de vue porté sur la personne dont on s'occupe.

Un schéma réalisé avec mes collègues montre ainsi l'intérêt de considérer les relations entre la personne et la structure qui l'accompagne à l'intérieur de figures relationnelles complémentaires.



Chacune de ces figures relationnelles possède à la fois un intérêt, une pertinence et des limites qu'il est important de saisir si l'on veut se situer dans une pratique sociale non réductrice.

Un tableau résume ce qu'apporte chaque figure relationnelle et quelles sont ses limites dans une réflexion sur l'accompagnement.

La personne accompagnée	Principe	Bénéfices et apports	Les questions limites

Cible (objet) d'une intervention professionnelle	Une relation entre un professionnel compétent et mandaté et une personne en difficulté	Technicité, compétences. Capacité d'analyse. Plus value de l'expérience acquise...	Efficacité en tension avec l'adhésion et l'autonomie des personnes. Différences d'approche selon les professionnalités. Une offre de services qui limite ce qu'il est possible de faire pour les personnes.
Citoyen, sujet de droit	Une relation soumise à une règle plus générale qui dépasse le niveau inter-personnel	Prévention contre l'arbitraire. Organisation d'un recours possible.	L'égalité face à la loi peut rester virtuelle. Les droits peuvent rester formels. Il y a parfois contradiction des lois ou des systèmes normatifs (ex : droit individuel vs obligations de l'organisme en matière de sécurité)
Citoyen, sujet politique	Une participation commune à un principe démocratique impliquant débat sur les finalités, droit à l'expression...	Débat contradictoire. Diversité des points de vue.	Freins liés aux différences d'accès au langage. Risque de masquage des lieux réels de pouvoir. Tout n'est pas à débattre...
Personne, Prochain, Autre, Frère	Une relation qui s'organise en fonction de principes éthiques ou de valeurs fondamentales.	Obligation morale. Responsabilité et solidarité, y compris par rapport à des situations hors du cadre légal...	Des valeurs à la réalité : il ne suffit pas de dire... Risques de justification par l'intérêt supérieur de l'autre.
Être social (relève de multiples appartenances)	L'accompagnateur est un médiateur, un passeur, un intermédiaire.	Accepter l'aspect multidimensionnel des personnes accompagnées. Favoriser les compromis.	Conflits de loyauté, conflits d'appartenance... Limite privé/public : tout n'est pas à savoir.

Enfin, il est enfin nécessaire de garder à l'esprit l'idée que l'être humain n'est pas une réalité qu'on peut prétendre cerner de manière déterministe... Quelque soit la qualité d'analyse que l'on développe, il constitue une réalité en évolution, caractérisé par une opacité tant vis-à-vis de lui-même que de ceux qui l'entourent. Contrairement à ce que des méthodologies de « diagnostic » inspirées du monde médical voudraient parfois laisser penser, la personne accompagnée peut nous surprendre, le fait souvent. Et elle doit pouvoir le faire dans le cadre des dispositifs d'accompagnement que nous mettons en place.

Ainsi, la professionnalité de l'accompagnement passe aussi par une attitude de « lâcher prise », de réactivité, d'ouverture à ce qui survient et donc de modestie.

Pour conclure

Ainsi, en nous¹⁴ obligeant à nous confronter aux personnes dans toutes leur réalité et leur complexité, en refusant une approche uniquement fonctionnelle, en permettant que soit approfondi le débat sur les finalités des pratiques

¹⁴ en tant que membre de la collectivité qui mandate des accompagnants

sociales et parfois sur la violence qui peut les sous tendre, l'accompagnement peut signifier que leurs difficultés nous concernent.

Qu'elles sont aussi les nôtres et que nous avons à traiter avec elles. Bref que l'émergence d'une conscience de l'individu et de ses droits ne signifie en rien que nous ne sommes pas tous reliés les uns aux autres dans notre être ensemble et notre devenir.

À ce titre, même patatoïde, même confuse, la notion d'accompagnement continue à être digne d'intérêt. Car le risque majeur de l'époque est moins celui de la normativité et la culpabilité (contre laquelle les gens ont des moyens de se défendre) que de l'indifférence et cela d'autant plus que notre croyance dans l'existence (et donc dans la responsabilité) de l'individu est devenue un élément central de notre construction identitaire.